



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

MARTHA ARAUJO DA SILVA

**USO DE GOVERNO ELETRÔNICO E EXCLUSÃO DIGITAL: perfil e
desafios para os não-usuários**

JOÃO PESSOA

2022

MARTHA ARAUJO DA SILVA

USO DE GOVERNO ELETRÔNICO E EXCLUSÃO DIGITAL: perfil e desafios para os não-usuários

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharelado em Gestão Pública.

Professor Orientador: Flávio Perazzo Barbosa Mota

João Pessoa
2022

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586u Silva, Martha Araujo da.

Uso de governo eletrônico e exclusão digital: perfil
e desafios para os não-usuários / Martha Araujo da
Silva. - João Pessoa, 2022.

22 f. : il.

Orientação: Flávio Perazzo Barbosa Mota.

TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Governo eletrônico. 2. Exclusão digital. 3.
Não-usuários. I. Mota, Flávio Perazzo Barbosa. II.
Título.

UFPB/CCSA

CDU 35(02)

MARTHA ARAUJO DA SILVA

USO DE GOVERNO ELETRÔNICO E EXCLUSÃO DIGITAL: perfil e desafios para os não-usuários

Trabalho de conclusão de curso submetido à Banca Examinadora designada pelo Curso de Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do grau de Bacharelado em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA

Assinatura: _____
Orientador: Flávio Perazzo Barbosa Mota

Assinatura: _____
Avaliador(a): Marco Antônio Castilhos Acco

João Pessoa, _____ de _____ de 2022.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus por me capacitar, me dar sabedoria e força para vencer todos os desafios que surgiram ao longo desse tempo. Este trabalho existe hoje por graça de Deus. A minha família, em especial meus pais Maria e José, por todo suporte e apoio. Aos meus professores, em especial meu orientador, professor Flávio Perazzo, que tornou o processo de construção deste trabalho mais simples. E aos meus colegas de turma, que se tornaram grandes amigos, por me motivarem e acreditarem sempre no meu potencial.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. REFERENCIAL TEÓRICO	4
2.1 Governo Eletrônico e a interação com os cidadãos	4
2.2 Exclusão digital e fatores sociodemográficos	6
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	8
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	10
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
6. REFERÊNCIAS	19

USO DE GOVERNO ELETRÔNICO E EXCLUSÃO DIGITAL: perfil e desafios para os não-usuários

Martha Araujo da Silva

Autora

Flávio Perazzo Barbosa Mota

Orientador

RESUMO

Do ponto de vista teórico e prático, o tema de governo eletrônico (egov) é importante para a gestão pública. Todavia, é particularmente necessário ter um melhor entendimento dos não usuários de egov. Afinal, entender o seu perfil e os motivos que os levam a não utilizar o que é ofertado pelo governo por meio da internet é de grande importância para as implicações de políticas públicas que visam mitigar a exclusão digital. Com isso em mente, o objetivo desse trabalho foi compreender a não utilização do governo eletrônico a partir dos aspectos sociodemográficos, incluindo a identificação dos motivos mais recorrentes para o seu não uso. Para isso, esse estudo adotou uma abordagem quantitativa, analisando dados da pesquisa TIC Domicílios 2019 e 2021 oriundos do Cetic.br. O desenho de pesquisa focou no perfil dos não-usuários de egov e os motivos para não utilização do egov. Os resultados indicam que os não-usuários são predominantemente indivíduos com mais de 60 anos, com ensino fundamental e de estratos menores de renda (DE). O principal motivo apontado para não utilizar o egov foi a preferência por fazer o contato pessoalmente. Além disso, habilidades com o computador e uso do telefone celular ampliam a probabilidade de um indivíduo ser usuário de egov. Considerando que as pessoas relatam dificuldades no contato com o governo por meio da internet, recomenda-se que os gestores públicos encontrem soluções para aperfeiçoar a facilidade de uso dos serviços disponibilizados e considerem os principais problemas enfrentados pelos grupos que se encontram em maior desvantagem no que tange o acesso à internet.

Palavras-Chave: Governo Eletrônico. Exclusão Digital. Não-usuários.

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço do desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), o setor público passou a utilizá-las para obter melhores resultados. Nesse contexto, o uso estratégico das TICs progrediu para o que se chama hoje de governo eletrônico (egov) (DINIZ; BARBOSA, 2009), que se refere ao uso de ferramentas de TICs para aumentar a transparência, aperfeiçoar a prestação de serviços públicos e o acesso à informação (AL-HUJРАН et al., 2015). Ou seja, trata-se de uma forma de modernização do Estado, mudando a forma de interação com o cidadão, com o setor privado e com outros governos. A construção de ferramentas de egov leva em consideração temas como eficiência, eficácia, prestação de contas e outros (DINIZ; BARBOSA, 2009). No entanto, observa-se que, além disso, a implementação de ferramentas ou programas de egov devem considerar as necessidades e demandas dos cidadãos.

A literatura sobre egov aponta que existem duas principais tradições que explicam o seu sucesso, uma com foco na implementação dessas iniciativas por agências governamentais, e outra com foco na adoção do governo digital pelos cidadãos (GIL-GARCIA; FLORES-ZÚÑIGA, 2020). É importante que os cidadãos adotem os serviços de egov para que as iniciativas do governo obtenham sucesso. Dessa forma, é necessário estudar a adoção de serviços de governo eletrônico na perspectiva tecnológica, mas também analisando outros aspectos, como sociais, políticos e sociodemográficos (AL-HUJРАН et al., 2015).

A existência de uma lacuna entre os canais de comunicação preferidos pelos governos e os preferidos pelos cidadãos é evidenciada por meio de dados empíricos de variadas fontes. Os governos podem ser orientados por questões mais racionais, como a eficiência de custos dos canais, por outro lado, os cidadãos podem escolher os canais a depender das características da tarefa, de suas próprias características ou da situação na qual se encontram (EBBERS et al., 2008). De acordo com Pething et al. (2021), alguns estudos constataram um amplo número de fatores demográficos, econômicos e culturais, que podem representar obstáculos quanto ao uso de serviços governamentais digitais por cidadãos marginalizados (como idosos, deficientes, pessoas de baixa renda, entre outros).

Nesse contexto, os estudos sobre governo eletrônico e pesquisas sobre exclusão digital são importantes para compreender como a sociedade, as políticas públicas, as organizações e as TICs estão relacionadas e como se comportam (HELBIG et al., 2009). No uso popular, o termo exclusão digital carrega um conjunto amplo de implicações no tratamento da desigualdade social e política. A exclusão digital deve ser considerada uma vulnerabilidade do

espaço virtual para a elaboração de políticas públicas, junto dos problemas técnicos tradicionais (MEDEIROS et al., 2020). Segundo Helbig et al. (2009), é importante a realização de estudos para contribuir com o entendimento das especificidades da exclusão digital e onde serão implementadas iniciativas de egov.

A exclusão digital vai contra à visão otimista de crescimento do acesso amplo e democrático ao Estado por meio de ferramentas de governo eletrônico. Com isso, há a possibilidade de aumentar a assimetria de grupos já assimétricamente compostos em suas relações e acessibilidade aos mecanismos de Estado (RUEDIGER, 2002). Ela pode ocorrer quando o indivíduo não possui computador, por não saber utilizá-lo ou por falta de um conhecimento mínimo para utilizar a tecnologia disponível para ele. Está diretamente associada aos outros problemas enfrentados pelo Brasil, sendo um reflexo da exclusão social (ALMEIDA et al., 2005).

Dito isso, o presente estudo buscou compreender a não utilização do governo eletrônico a partir dos aspectos sociodemográficos, incluindo a identificação dos motivos mais recorrentes para o seu não uso. A questão norteadora foi: quais os fatores que contribuem para que um indivíduo não seja usuário de egov? Para a investigação, utilizaram-se dados do CETIC (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação), mais especificamente da pesquisa TIC domicílios. Os indicadores gerados pela pesquisa oferecem um cenário do acesso e do uso de TIC do Brasil, sendo assim dados importantes para a compreensão do egov no país.

A temática de pesquisa de governo eletrônico se justifica pela necessidade de entendimento de como a internet tem contribuído para a modernização dos serviços do governo, de fazer com que ele alcance melhores resultados e ampliar a interação com o cidadão. A relevância de se compreender os não-usuários está na necessidade de atender e preencher as lacunas existentes no uso do governo eletrônico, bem como na relação entre governo e cidadão, no qual o ofertante do serviço (governo) deve conhecer as necessidades dos demandantes (cidadãos) para que os serviços possam alcançar o maior número de pessoas possível. Em termos acadêmicos e práticos, os resultados desse trabalho podem contribuir para a reflexão sobre políticas públicas de inclusão digital na parcela da população que necessita dos serviços de egov.

Por se tratar de tema relevante, o qual está cada vez mais evidente no contexto atual de uma sociedade migrando para o digital, inclusive com os serviços de governo, isto levou a motivação de estudar e compreender quais cidadãos ainda resistem em utilizar os serviços digitais ou não têm acesso a eles. O trabalho se origina e dá sequência a dois projetos de

iniciação científica realizados nos últimos dois anos, os quais tiveram participação da autora, que buscou contribuir com a discussão acerca do governo eletrônico, dando ênfase ao tema da exclusão digital.

O trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma: primeiro, é apresentado o referencial teórico, onde foi realizada revisão bibliográfica acerca do tema de Governo Eletrônico e Exclusão Digital; segundo, descreve-se o método utilizado para o estudo empírico realizado com base em dados secundários; terceiro, apresenta-se os resultados e discussões decorrentes das análises realizadas no estudo; por fim, são estabelecidas considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção aborda a discussão da literatura acerca da interação dos cidadãos com o governo, a partir do governo eletrônico e os serviços de egov, além da exclusão digital identificada por meio de aspectos sociodemográficos.

2.1 Governo Eletrônico e a interação com os cidadãos

No Brasil, o governo eletrônico tem sua história ligada à ampliação dos serviços de informática pública, os quais eram ofertados por organizações municipais e estaduais de processamento de dados (DINIZ; BARBOSA, 2009). Ou seja, as iniciativas de egov foram fruto de influência das experiências do setor privado (LOPES et al., 2018). O termo egov foi relacionado, nos anos 1990, à reforma do Estado, como também à expansão da disponibilização de serviços públicos aos cidadãos, com o uso de TIC, especialmente pela Internet (PRZEYBILOVICZ et al., 2015). No setor público, integrou as agendas dos governantes e englobou uma série de serviços e programas que compreendem a tecnologia e a internet como ferramentas de desenvolvimento e acesso aos cidadãos que o utilizam (VARGAS et al., 2021). Os governos têm ampliado o uso de tais tecnologias para expandir a oferta de serviços aos cidadãos, bem como aprimorar a sua eficácia e qualidade (ARAÚJO; REINHARD, 2015).

Considerando os problemas como a ausência de uma política integrada e inclusiva possibilitando universalização do acesso à Tecnologias da Informação (TI) e aos serviços digitais e também a ausência de um modelo de atendimento específico, o governo favoreceu a criação de uma política de TIC voltada para a estruturação de relacionamentos abrangendo a atuação do governo por meio da interação com o cidadão, do aperfeiçoamento e

modernização da própria gestão e da incorporação dos processos e serviços do governo com seus colaboradores (DINIZ; BARBOSA, 2009). O egov vai além da oferta de serviços digitais ao público, se relaciona também ao uso de TIC para suprir as demandas dos cidadãos, além de gerar maior interação da sociedade com o governo, seja qual for a esfera (VARGAS et al., 2021).

O avanço do egov traz desafios de oferta e de demanda. Em relação à oferta, os governos devem considerar, no processo de desenvolvimento da estratégia de aplicação das TICs, o conjunto amplo das esferas de gestão, os custos, os investimentos e ainda gerar valor para o cidadão. Já com relação à demanda, é relevante entender as necessidades e as habilidades as quais precisam ser desenvolvidas pelos cidadãos para se tornarem usuários de egov (VARGAS et al., 2021). O êxito nas iniciativas de egov depende do acesso e da propensão ao uso das TICs, possibilitando a interação entre o governo e a sociedade civil (ARAÚJO et al., 2018).

O uso dos recursos da tecnologia digital pelos cidadãos tem crescido cada vez mais, o que leva os governos a disponibilizar serviços que possam atender as necessidades da população e aumentar sua participação. Sabe-se que a entrega desses serviços deve poupar tempo e recursos financeiros dos cidadãos, no entanto, essa inovação deve também gerar valor para a sociedade (LOPES et al., 2018).

Com base nas definições mais gerais identificadas na literatura, de início, poderia se diferenciar o egov de outras maneiras de uso das TICs através do uso acentuado da Internet e de tecnologias computacionais. Porém, o conceito de egov ultrapassa essa visão, levando em conta que, em sentido amplo, os governos sempre se utilizaram das tecnologias possíveis, seja nos processos próprios do governo, seja na interação com os cidadãos. Assim, associar o egov apenas ao uso de TICs não se torna adequado, como também não se deve o expandir como sendo uma nova forma de governo (PRADO, 2009).

O egov se trata de um fenômeno global que influencia profissionais e cidadãos, além de acadêmicos. Ele se utiliza de recursos tecnológicos dos sistemas de informação (SI) e da tecnologia da informação para oferecer o serviço público em nível local, municipal ou nacional (CARTER et al., 2022). Abarca novos modos de liderança, de processos presentes na tomada de decisão, distintas formas de organização e de prestação de serviços, bem como novos conceitos de cidadania (GIL-GARCIA et al., 2018). E ainda, é a modificação na forma como o governo, por meio do uso das TICs, alcança os objetivos e metas para o cumprimento do seu papel (DINIZ; BARBOSA., 2009).

O egov foca no uso das TICs empregadas no cumprimento das funções de governo, dentre elas, a relação deste com a sociedade. Pode sustentar as relações de aplicações web voltadas à relação do governo com o setor privado, para a relação do governo com o cidadão e ainda a estratégias entre governos (RUEDIGER, 2002). Uma motivação para o uso de tecnologias em desenvolvimento no setor público é o crescimento do uso de novas tecnologias pelos cidadãos e também por empresas. Além disso, deve-se considerar a perspectiva do atendimento aos interesses e demandas do cidadão nos projetos de egov (VARGAS et al., 2021). Mota et al. (2016) reforçam com seus resultados que o desenvolvimento de sites governamentais devem focar no lado da demanda (cidadãos) e não apenas cumprir os requisitos legais e prestar os serviços de acordo com os interesses do lado fornecedor (governo).

Há um desafio referente ao desenvolvimento de políticas públicas voltadas a tecnologias que possam atender as necessidades dos cidadãos, o qual ocorre por conta da diferença entre os níveis tecnológicos presentes no setor privado e no setor público (DINIZ; BARBOSA, 2009). Outro fator é a lacuna existente entre os canais de comunicação preferidos pelos governos e os preferidos pelos cidadãos. Ebbers et al. (2008) acreditam que ela se dá pela ausência de compreensão dos formuladores das políticas sobre as características das interações do cidadão com o governo para lidar com diversos canais. Afinal, os governos utilizam estratégias multicanais geralmente levados por argumentos racionais, deixando de lado os problemas, as preferências e as necessidades de cada pessoa, que são fatores que podem direcionar sua escolha pela ferramenta.

Fatores como características demográficas e pessoais, situação em que se encontram, valores atribuídos ao serviço público, satisfação dos cidadãos com o serviço recebido, além da confiança, são capazes de influenciar a escolha que os cidadãos fazem de canais oferecidos pelo governo (EBBERS et al., 2016). Assim, tendo em vista que o presente trabalho busca compreender os fatores que contribuem para o não uso de egov, no tópico seguinte serão discutidos aspectos relacionados à exclusão digital e fatores sociodemográficos.

2.2 Exclusão digital e fatores sociodemográficos

Foi na Sociedade da Informação em que se introduziu a ideia de exclusão digital, para discutir sobre a dificuldade da população com relação ao acesso à comunicação por meio do computador ou redes de informação (DA SILVEIRA, 2008). “Tais desigualdades vêm sendo denominadas genericamente como *digital divide*, gap digital, apartheid digital, infoexclusão, ou exclusão digital” (BONILLA; OLIVEIRA, 2011, p. 24). Tendo aparecido primeiro nos

EUA, o termo inglês *digital divide* representa a lacuna que separa as pessoas que conseguem utilizar as TICs e as que são excluídas digitalmente, sendo aquelas que não possuem oportunidade ou que não têm o conhecimento suficiente para o seu uso (LUCAS, 2002).

A exclusão digital retrata que algumas minorias da população têm seu acesso ao egov restringido, o que distorce o sentido de serviço público, que deve ser pensado como algo aberto a todos que o buscarem (ROBINSON et al., 2003). Ela ocorre quando um indivíduo é privado do uso de TICs, seja por não possuir meios de acesso, seja pela ausência de conhecimento ou mesmo por falta de interesse (ALMEIDA et al., 2005). A exclusão digital é compreendida como a chegada de uma nova barreira socioeconômica entre grupos e classes da população, que se dá pela desigualdade em relação ao acesso e ao uso das TICs, expressadas na internet (LUCAS, 2002).

Como um problema, a exclusão digital é acompanhada de outros problemas: sociais, econômicos, culturais, entre outros (GOMES, 2002). Chetty et al. (2018) apontam dois problemas principais que caracterizam a exclusão digital: infraestrutura cara e limitada e educação digital limitada em comunidades de renda baixa ou média. Ou seja, a parcela da população que possui renda baixa ou média têm acesso reduzido às TICs, por não possuírem infraestrutura adequada e pelo fato dessas tecnologias serem de alto custo.

O Brasil possui aspectos diferentes do que percebe-se em outros países. Aqui não se pode falar de exclusão digital separadamente da exclusão social, pelo fato da existência de problemas como o desemprego, baixa renda, problemas relacionados à educação como o analfabetismo ou baixa escolaridade. Exclusão social e digital são respectivamente causa e consequência (ALMEIDA et al., 2005).

A discussão acerca do tema da exclusão digital contribui para a percepção da necessidade de promover, a partir da propagação do uso das tecnologias digitais, a inclusão dos indivíduos nessa sociedade virtualizada, como também contribui para justificar as políticas e ações chamadas de inclusão digital (BONILLA; OLIVEIRA, 2011). A exclusão digital está diretamente ligada à exclusão sócio-econômica. Assim, essa inclusão digital demanda políticas públicas que destinem recursos para ações que levam as mesmas oportunidades a todos os cidadãos (ALMEIDA et al., 2005).

Pérez-Morote et al. (2020) corroboram que, mesmo com investimentos públicos destinados ao aperfeiçoamento do egov nos últimos anos, sua utilização pelos cidadãos ainda é restringida. O trabalho dos autores também sugere que o uso de egov pelos cidadãos é induzido por observações do lado da oferta (governo), pela sua confiança nos governos e pela exclusão digital ligada à renda e à educação.

A exclusão digital se encontra em diversas realidades, sejam elas econômicas, sociais, se encontra desde a questão de infraestrutura bem como com relação ao acesso, uso e compreensão das TICs (DE MOURA et al., 2020). Assim, é percebida a necessidade de considerar os indivíduos de baixa renda, baixa escolaridade, limitações etárias (pessoas mais idosas), entre outros (ALMEIDA et al., 2005). São identificados em alguns trabalhos a exclusão digital como a ausência de um meio de acesso ao egov e outros que trazem fatores influenciadores dessa exclusão, como idade, gênero, escolaridade e localidade (DE MOURA et al., 2020).

Sabe-se que todos os governos devem direcionar políticas para promover o alcance dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Cabe aqui destacar o nono objetivo, que em um de seus pontos trata do acesso às TICs e à internet. Dessa forma, Vargas et al. (2021) relatam que o uso das ferramentas de egov para atingir os ODS deve compreender a situação sociodemográfica dos cidadãos, a qual afeta o uso dos serviços de egov. E para promover esses objetivos, os serviços de egov não devem restringir seu uso por questões de gênero, escolaridade, classe social, região em que habita e outros.

De modo geral, diante de diversos estudos disponíveis na literatura de exclusão digital e dos conceitos apresentados, é possível observar pontos em comum como “(i) falta de infraestrutura física para acessar a Internet, (ii) baixa escolaridade, (iii) diferença geracional, na qual as pessoas idosas possuem maior dificuldade de acesso e/ou utilizar as ferramentas” (DE MOURA et al., 2020, p. 208). Segundo Belanger e Carter (2006), o uso do egov é afetado pela exclusão digital. A sua adoção se limita aos indivíduos que têm acesso a tecnologia e, ainda, possuem habilidades indispensáveis ao uso desses serviços disponibilizados de forma eletrônica. Dessa forma, é fundamental que os governos busquem identificar os grupos demográficos que estão ficando esquecidos e, assim, formular e implementar políticas que possam incluir tais grupos. Pois o uso da internet e das TICs pode contribuir com a interação do governo com o cidadão.

Estabelecidas essas considerações, o próximo passo do estudo é investigar a não utilização do governo eletrônico a partir dos aspectos sociodemográficos, incluindo a identificação dos motivos mais recorrentes para o seu não uso. Para isso, são descritos os procedimentos metodológicos no próximo tópico.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo foi orientado por uma abordagem quantitativa, a partir de dados secundários disponibilizados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) por meio do

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). O estudo de base é a pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) pela população residente no Brasil com 10 anos de idade ou mais, realizada anualmente desde o ano de 2005. A pesquisa TIC Domicílios possui duas unidades de análise e referência: os domicílios particulares permanentes no Brasil e a população residente com 10 anos de idade ou mais. Leva-se em consideração para a coleta de dados no setor censitário de cada domicílio as seguintes variáveis: a área, a região, a renda familiar mensal, a classe social, o sexo, a cor e raça, o grau de instrução, a faixa etária, a condição de atividade, o domicílio particular permanente e os usuários de Internet.

A coleta de dados da pesquisa TIC Domicílios ocorre por meio de questionários estruturados aplicados pessoalmente com os respondentes nos domicílios. Na edição 2019, a coleta foi realizada entre outubro de 2019 e março de 2020 em 350 municípios do Brasil (CGI, 2020) e na edição de 2021 a coleta se deu entre outubro de 2021 e março de 2022 em 23.950 domicílios (CGI, 2022). A pesquisa TIC Domicílios de 2019, em particular na dimensão indivíduos, foi dividida em módulos temáticos, abrangendo indicadores sobre: (a) acesso às tecnologias de informação e comunicação no domicílio; (b) Uso de computadores; (c) Uso da Internet; (g) Governo eletrônico; (h) Comércio eletrônico; (i) Habilidades com o computador; (j) Uso de telefone celular; (l) Uso de aplicações selecionadas; (tc) Atividades culturais.

Para o propósito do presente estudo, ou seja, medir o não uso de governo eletrônico, o CETIC dispõe de variáveis referentes a não realização dos serviços públicos pela internet (e.g. preferência por realizar o serviço pessoalmente, falta de necessidade de buscar tais serviços, percepção de que o contato com o governo pela internet era complicado, preocupação com a proteção e segurança dos seus dados, dentre outros). A análise dos dados, portanto, vai se ater ao perfil demográfico dos indivíduos que indicaram não utilizar governo eletrônico.

Para isso, o primeiro passo, diante do grande volume de dados disponibilizados pelo CETIC e do foco deste estudo, foi necessário realizar uma limpeza e seleção da base de dados. Todos os indivíduos que utilizaram o Governo Eletrônico foram removidos, ficando apenas aqueles que não utilizaram nenhum dos serviços de egov mensurados. Após analisar os dados dos não usuários, retornou-se para a amostra total, selecionando dessa vez os usuários, para comparações. No total, os dados disponibilizados pelo CETIC, em 2019/2020 continham 20.536 respostas. Os usuários de governo eletrônico correspondiam a 8.272 respostas, enquanto que os não usuários de egov eram 12.264 respostas. Em 2021/2022 continham 21.011 respostas, sendo 9.427 usuários de egov e 11.584 não usuários.

As análises estatísticas são descritas a seguir, seguindo uma ordem de primeiro apresentar um resumo descritivo com base em tabelas de frequências. Em seguida, foram feitos outros recortes entre variáveis de interesse, sendo os critérios de escolha discutidos na medida em que foram analisados. A etapa final consistiu de um modelo de regressão logística, para verificar quais fatores, dentre os analisados, influenciam a probabilidade de um indivíduo ser usuário de egov.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

As amostras Global (composta por todos os respondentes), de Egov (composta somente pelos usuários de egov) e NEgov (composta pelos não usuários de egov) possuem os perfis de seus indivíduos similares em algumas variáveis e discrepantes em outras (Tabela 1).

Na pesquisa referente ao ano de 2019, em todas as amostras, as semelhanças ocorreram em termos de predominância de grupos das variáveis sexo, raça, PEA, região e área. Na variável sexo, predominaram indivíduos do sexo feminino (Global= 55,1%; Egov= 53,8%; NEgov= 56,1%), com relação à raça predominaram os pardos (Global= 42,2%; Egov= 44,7%; NEgov= 40,4%), na variável PEA, a maioria se encontrava economicamente ativa (Global= 68,7%; Egov= 85,0%; NEgov= 57,6%), na região predominaram os residentes no Sudeste (Global= 37,0%; Egov= 39,6%; NEgov= 35,2%) e a área predominante foi a urbana (Global= 89,4%; Egov= 93,7%; NEgov= 86,6%).

Já em 2021, para todas as amostras, as semelhanças predominantes se deram nas variáveis sexo, raça, PEA e área. Na variável sexo, predominaram indivíduos do sexo feminino (Global= 55,2%; Egov= 55,9%; NEgov= 54,6%), com relação à raça predominaram os pardos (Global= 48,3%; Egov= 51,6%; NEgov= 45,6%), na variável PEA, a maioria se encontrava economicamente ativa (Global= 66,5%; Egov= 81,7%; NEgov= 54,1%) e a área predominante foi a urbana (Global= 82,6%; Egov= 86,6%; NEgov= 79,4%).

Já nas variáveis faixa etária, escolaridade e classe social, em 2019, houve divergência na predominância de grupos entre as amostras. Os indivíduos com idade de 60 anos ou mais predominaram nas amostras Global (22,6%) e NEgov (38,8%), enquanto que na amostra de Egov predominaram os que tinham entre 25 e 34 anos (27,6%), como também os que tinham entre 16 e 24 anos (25,6%). Proporcionalmente, jovens e adultos utilizam mais o governo eletrônico, já os idosos são a maioria dentre os não usuários. Vasilescu et al. (2020) afirmam que com o avanço da idade, a capacidade de utilizar tecnologias, diminui gradualmente. Os jovens possuem mais familiaridade com a tecnologia. Já adultos e idosos, que não cresceram

com essa disseminação do mundo digital e da internet, possuem mais dificuldade em utilizar as tecnologias disponíveis (KACHAR, 2010).

Quanto à escolaridade, as amostras Global e NEgov são compostas em sua maioria por pessoas que possuíam apenas o ensino fundamental (Global= 40,2%; NEgov= 53,3%), enquanto na amostra de Egov a maioria possuía o ensino médio (52,8%) e um número considerável de pessoas com ensino superior (24,8%), o qual tem uma diminuição considerável na amostra NEgov (3,9%). A classe social predominante nas amostras Global e NEgov foi a DE (Global= 42,6%; NEgov= 53,8%), e na amostra de Egov predominou a classe C (54,0%). Com relação ao uso de internet, na amostra Global, 71,6 % não utilizaram internet, e nas amostras de Egov e NEgov a maioria utilizou internet (Egov=98,9%; NEgov= 53,2%).

Em 2021, a divergência se deu nas variáveis faixa etária, escolaridade, região e classe social. Os indivíduos com idade de 60 anos ou mais predominaram nas amostras Global (24,3%) e NEgov (36,7%), enquanto que na amostra de Egov predominaram os que tinham entre 25 e 34 anos (27,1%), como também os que tinham entre 16 e 24 anos (24,1%). Houve maior número de jovens e adultos entre os usuários, enquanto que entre os não usuários se destacam os idosos, o que também foi observado em 2019.

Quanto à escolaridade, as amostras Global e NEgov são compostas em sua maioria por pessoas que possuíam apenas o ensino fundamental (Global= 36,3%; NEgov= 47,5%), enquanto na amostra de Egov a maioria possuía o ensino médio (52,2%) e um número considerável de pessoas com ensino superior (21,7%), o qual tem uma diminuição considerável na amostra NEgov (3,0%), também observado em 2019. Ou seja, os indivíduos que possuem baixo nível de escolaridade são os menos munidos com habilidades que são necessárias ao uso das tecnologias digitais (Vasilescu et al., 2020) e conseqüentemente são menos propensos ao uso de egov.

Predominaram na amostra Global (34,4%) e de NEgov (39,8%) indivíduos da região Nordeste, enquanto que na amostra de Egov predominaram os residentes no Norte (29,6%). A classe social predominante nas amostras Global e NEgov foi a DE (Global= 50,3%; NEgov= 64,5%), e na amostra de Egov predominou a classe C (51,6%). No Brasil, a exclusão digital está associada à exclusão social, ou seja, fatores como baixa renda contribuem com o crescimento da exclusão digital (ALMEIDA et al., 2005), que explica o não uso de egov por cidadãos de classe social baixa. Perez-Morote et al. (2020), em seus resultados, argumentam também que os países com maior renda per capita apresentam maior uso de egov.

Com relação ao uso de internet, em todas as amostras a maioria utilizou internet (Global=76,1%; Egov= 98,9%; NEgov= 53,2%). Mesmo tendo a maioria utilizado a internet, grande parte da amostra de não usuários de egov também não utilizava a internet (NEgov= 42,1%), o que chama a atenção, tendo em vista que muitos serviços de diversos segmentos, atualmente, são ofertados pela internet. Isso traz à tona a ausência de infraestrutura adequada ou dos conhecimentos necessários (CHETTY et al., 2018), bem como a desigualdade digital percebida entre a população, que provoca a exclusão, do uso de muitos serviços digitais, de pessoas menos instruídas e de idosos (ZEMTSOV, 2020).

Isso necessita de uma atenção especial, que possa ser feito algo que viabilize à parcela da sociedade que ainda não tem acesso, o uso da internet, e assim possam fazer uso das ferramentas disponibilizadas pelo governo, já que a oferta de serviços pela internet tem crescido consideravelmente. Além disso, é preciso estimular a utilização dos serviços de egov para as pessoas que já têm acesso à internet, mas ainda não fazem uso do egov.

Tabela 1 – Perfil descritivo das amostras (%)

Variável	2019-2020			2021-2022		
	Global*	Egov*	NEgov*	Global**	Egov**	NEgov**
Sexo						
Masculino	44,9	46,2	43,9	44,8	44,1	45,4
Feminino	55,1	53,8	56,1	55,2	55,9	54,6
Faixa etária						
Entre 10 e 15 anos	6,4	0,0	10,6	6,5	0,0	11,8
Entre 16 e 24 anos	14,9	25,6	7,6	15,1	24,1	7,7
Entre 25 e 34 anos	16,5	27,6	8,9	17,8	27,1	10,2
Entre 35 e 44 anos	13,4	18,1	10,2	14,2	18,9	10,3
Entre 45 e 59 anos	22,3	20,0	23,9	22,1	20,8	23,2
60 anos ou mais	26,6	8,6	38,8	24,3	9,1	36,7
Raça						
Branca	35,1	35,9	34,5	26,1	26,8	25,6
Preta	15,0	14,6	15,3	15,9	15,4	16,3
Parda	42,2	44,7	40,4	48,3	51,6	45,6
Amarela	2,6	2,4	2,7	2,8	2,6	2,9
Indígena	1,7	1,3	2,0	2,9	2,3	3,4
Não respondeu	3,4	1,1	5,1	4,0	1,3	6,2
Escolaridade						
Analfabetos/educação infantil	14,4	1,6	21,4	16,6	3,5	27,3
Ensino fundamental	40,2	20,7	53,3	36,3	22,6	47,5
Ensino médio	34,0	52,8	21,4	35,7	52,2	22,2
Ensino superior	12,4	24,8	3,9	11,4	21,7	3,0
PEA						
PEA	68,7	85,0	57,6	66,5	81,7	54,1
Não PEA	31,3	15,0	42,4	33,5	18,3	45,9
Região						
Sudeste	37,0	39,6	35,2	13,3	13,9	12,8
Nordeste	29,1	25,6	31,5	34,4	27,8	39,8
Sul	15,7	16,4	15,2	10,0	11,6	8,8
Norte	9,6	9,6	9,5	27,8	29,6	26,4
Centro-Oeste	8,6	8,8	8,5	14,4	17,1	12,2
Classe Social						

A	1,0	1,9	0,4	0,7	1,2	0,2
B	11,9	20,6	6,0	8,4	14,3	3,6
C	25,5	54,0	39,8	40,7	51,6	31,8
DE	42,6	23,4	53,8	50,3	32,9	64,5
Área						
Urbana	89,4	93,7	86,6	82,6	86,6	79,4
Rural	10,6	6,3	13,4	17,4	13,4	20,6
Usuário de Internet						
Sim	28,3	98,9	53,2	76,1	98,7	57,7
Não	71,6	1,1	46,7	23,8	1,3	42,1
Não sabe	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,2

*Global (n=20536); Egov (n=8272); NEgov (n=12264)

**Global (n=21011); Egov (n=9427); NEgov (n=11584)

Na Tabela 2 é possível identificar os motivos para a não utilização dos serviços públicos na internet. No Painel 1, o percentual foi calculado com base na quantidade de vezes que os respondentes indicaram o motivo sobre o total das ocorrências de todos os motivos. Dentre eles, o que mais se destacou foi que as pessoas “preferem fazer o contato pessoalmente” (20,2%), seguido de “usar a internet para contato com o governo é complicado” (15,8%), “falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos” (15,3%) e “preocupação com a proteção e segurança dos dados” (15,1%). Após essa primeira análise, decidiu-se por categorizar os motivos para a não utilização do egov em temas comuns. Para isso, agregou-se, no Painel 2, os motivos 2, 5 e 6 como facilidade de uso percebida, o motivo 1 para preferência de uso, o motivo 3 para utilidade de uso percebida, o motivo 4 para risco de uso percebido e os motivos 7 e 8 para capacidade governamental.

Ainda na Tabela 2, Painel 2, destaca-se o motivo “facilidade de uso percebida” com o maior percentual (34,4%), seguido de “preferência de uso” (20,2%), “utilidade de uso percebida” (15,3%), “risco de uso percebido” (15,1%) e “capacidade governamental” (14,9%). Com base nesses resultados é possível notar que os serviços e ferramentas de governo eletrônico ainda são complicados, apresentam dificuldades durante o processo e não são tão acessíveis. Dessa forma, é necessário um maior esforço do governo em facilitar esses serviços de modo que toda a população que deseja, consiga fazer uso do governo eletrônico.

Em todo o mundo a confiança dos cidadãos na administração pública tem sido reduzida, devido a acontecimentos como casos de corrupção e divulgação de informações confidenciais, além da situação econômica (PÉREZ-MOROTE et al., 2020). Essa baixa confiança, especialmente entre pessoas com menor grau de escolaridade e idosos, leva à redução da possibilidade do uso de novas tecnologias (ZEMTSOV, 2020). Dessa forma, estudos afirmam que o uso de governo eletrônico é maior quando há mais confiança dos cidadãos no governo (PEREZ-MOROTE et al., 2020; BARBOSA; MOTA, 2022). Logo, ao

sentirem a ausência de privacidade nas transações e o risco de aumentar a sua vulnerabilidade, os cidadãos tendem a ficar menos motivados a usar sistemas de egov para interagir com o governo. Ou seja, a privacidade é fundamental na determinação do sucesso das iniciativas de governo eletrônico (MAHARAJ; MUNYOKA, 2019).

Tabela 2 – Motivos para não utilização de Egov 2021-2022 (%)

Painel 1 - motivos para a não utilização do Egov (CETIC)				
#	Variáveis	n*	%	% acm
1	Prefere fazer o contato pessoalmente	3589	20,2	20,2
2	Usar a internet para contato com o governo é complicado	2801	15,8	36,0
3	Falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos	2715	15,3	51,3
4	Tem preocupação com a proteção e segurança dos dados	2681	15,1	66,4
5	Os serviços que precisou são difíceis de encontrar	1767	10,0	76,4
6	Difícilmente recebe retorno às solicitações	1538	8,7	85,1
7	Os serviços que precisou não estão disponíveis na internet	1406	7,9	93,0
8	Os serviços que precisa estão na internet, mas não é possível completar a transação	1245	7,0	100,0
Painel 2 - motivos para a não utilização do Egov categorizados				
#	Variáveis	n*	%	% acm
1	Facilidade de uso percebida	6106	34,4	34,4
2	Preferência de uso	3589	20,2	54,6
3	Utilidade de uso percebida	2715	15,3	69,9
4	Risco de uso percebido	2681	15,1	85,1
5	Capacidade governamental	2651	14,9	100,0

*n= 17742

Ao analisar o perfil descritivo dos não usuários de egov a partir dos 8 motivos elencados pelo CETIC, é possível observar alguns pontos de destaque. Na variável sexo, há um crescimento no percentual de homens nos motivos 8 (44,4%), 6 (43,4%) e 5 (43,2%), já o de mulheres, apesar de predominarem em todos, se destaca nos motivos 4 (60,8%), 3 (59,7%), 2 (59,5%) e 1 (59,3%). Dessa forma, nota-se que os homens não utilizam egov, principalmente, porque os serviços que precisam estão na internet, mas não é possível completar a transação; dificilmente recebe retorno às solicitações; ou os serviços que precisou são difíceis de encontrar. Já as mulheres, porque têm preocupação com a segurança e proteção dos dados; falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos; usar a internet para contato com o governo é complicado; ou preferem fazer o contato pessoalmente. Isso sugere uma diferença na intenção de uso de egov, ou seja, com os homens tendo uma maior predisposição.

Na variável faixa etária, pode-se destacar na faixa entre 45 e 59 anos que os motivos para a não utilização são principalmente os motivos 1 (30,1%), 2 (29,8%) e 4 (29,5%), preferem fazer o contato pessoalmente, usar a internet para contato com o governo é complicado e tem preocupação com a segurança e proteção dos dados. São motivos que podem ser considerados complementares, pelo fato de que a preocupação com a segurança

dos seus dados e a dificuldade no uso da internet para o contato com o governo podem levá-las a fazer o contato pessoalmente. As pessoas com 60 anos ou mais também preferem fazer o contato pessoalmente (21,9%). As pessoas mais jovens aparentemente buscam mais utilizar as ferramentas de egov, no entanto alegam não ser possível completar a transação e não receber retorno às solicitações. Isso se evidencia quando se observa que a faixa etária entre 25 e 34 anos apontam esses motivos de forma mais acentuada (8= 22,4%; 6= 22,1%), enquanto que as pessoas com mais idade, especialmente a partir dos 45 anos, preferem logo de início o contato pessoalmente.

Na variável escolaridade, destaca-se entre os que possuem apenas o ensino fundamental os motivos 2 (43,1%), 5 (42,9%) e 1 (42,6%). Ou seja, esses indivíduos alegaram que usar a internet para contato com o governo é complicado, que os serviços que usou são difíceis de encontrar ou que preferem fazer o contato pessoalmente. Entre os que possuem ensino médio, os motivos mais informados foram 8 (44,5%) e 7 (44,1%), os serviços que precisam estão na internet, mas não é possível completar a transação e os serviços que precisam não estão na internet. Já com relação aos que possuem ensino superior, apesar de apresentarem percentuais baixos, destacam-se os motivos 3 (6,6%) e 6 (6,4%), falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos e dificilmente recebe retorno às solicitações. Observa-se que quanto menor o grau de instrução mais dificuldade em utilizar o egov as pessoas relatam. Com graus mais elevados, a tendência é de que haja a busca, mas não conseguem efetivar o serviço ou obter a informação necessária.

É possível observar que o perfil de não usuários que se destaca nos motivos 1, 2, 3, 4 e 5 é de mulheres, com idade entre 45 e 59 anos, de raça parda, que possuem apenas o ensino fundamental, residentes no nordeste e pertencentes à classe DE. Já o perfil dos motivos 6, 7 e 8, é de mulheres, com idade entre 45 e 59 anos, de raça parda, com ensino médio, residentes na região nordeste e pertencentes à classe DE. Resultados de estudo de Belanger e Carter (2006) indicam que renda, escolaridade e idade tem impacto significativo no uso de egov.

O que diferencia o primeiro grupo de motivos do segundo é apenas o grau de instrução, o que pode representar que os indivíduos com menor escolaridade apresentam maiores dificuldades para o uso de egov e ainda tendem a não buscar esses serviços de forma virtual. Já os que possuem maior grau de instrução tendem a buscar mais esses serviços, porém não obtêm êxito. Perez-Morote et al. (2020) confirmam que com maiores níveis educacionais os cidadãos são mais propensos ao uso de egov.

Tabela 3 – Perfil descritivo dos não usuários de egov por motivos CETIC 2021-2022 (%)

Variável	1	2	3	4	5	6	7	8
Sexo								
Masculino	40,7	40,5	40,3	39,2	43,2	43,4	42,5	44,4
Feminino	59,3	59,5	59,7	60,8	56,8	56,6	57,5	55,6
Faixa etária								
Entre 16 e 24 anos	12,8	14,0	14,5	14,0	14,4	15,2	16,5	15,7
Entre 25 e 34 anos	18,2	18,4	18,6	19,1	20,5	22,1	21,5	22,4
Entre 35 e 44 anos	17,0	17,7	17,5	17,9	18,2	19,3	19,0	18,8
Entre 45 e 59 anos	30,1	29,8	29,0	29,5	28,8	27,6	28,9	29,2
60 anos ou mais	21,9	20,0	20,5	19,6	18,2	15,8	14,2	13,9
Raça								
Branca	25,4	23,8	25,5	24,2	21,8	23,5	21,3	22,2
Preta	14,9	15,1	14,8	15,0	15,7	15,2	14,9	14,1
Parda	50,9	52,1	51,6	51,8	53,4	52,4	54,8	54,9
Amarela	3,0	3,2	3,1	3,1	3,2	3,6	3,2	3,5
Indígena	2,5	2,6	2,1	3,1	2,9	3,1	3,1	3,1
Não respondeu	3,4	3,2	2,9	2,8	2,9	2,2	2,6	2,1
Escolaridade								
Analfabetos/educação infantil	12,9	12,6	11,1	11,2	13,8	10,1	9,2	9,2
Ensino fundamental	42,6	43,1	41,7	42,1	42,9	39,8	40,9	40,6
Ensino médio	38,9	38,8	40,6	41,0	39,6	43,6	44,1	44,5
Ensino superior	5,6	5,4	6,6	5,7	3,8	6,4	5,8	5,6
PEA								
PEA	64,3	64,6	64,3	63,3	63,5	67,1	66,4	69,1
Não PEA	35,7	35,4	35,7	36,7	36,5	32,9	33,6	30,9
Região								
Sudeste	12,6	11,8	12,4	12,1	10,3	11,1	10,4	10,3
Nordeste	37,3	38,0	37,6	37,7	40,1	36,7	36,8	39,0
Sul	8,3	7,8	8,9	9,1	7,1	7,7	7,2	7,2
Norte	29,5	32,9	29,4	32,3	34,2	34,3	36,8	35,3
Centro-Oeste	12,3	9,6	11,8	8,9	8,3	10,2	8,8	8,1
Classe Social								
A	0,3	0,2	0,3	0,1	0,1	0,3	0,2	0,3
B	4,8	4,4	5,7	4,9	3,7	4,6	4,1	3,9
C	40,8	38,6	41,1	40,0	35,9	40,8	37,8	39,2
DE	54,1	56,7	52,9	55,0	60,2	54,3	57,8	56,5
Área								
Urbana	80,0	80,2	80,8	80,2	79,7	79,8	80,1	79,7
Rural	20,0	19,8	19,2	19,8	20,3	20,2	19,9	20,3
Usuário de Internet								
Sim	94,1	94,2	94,6	94,1	93,9	95,1	94,4	94,4
Não	5,9	5,8	5,4	5,9	6,1	4,9	5,6	5,6

Por fim, a última etapa de análise consistiu na estimação de modelo de regressão logística binária. O intuito foi verificar se o uso do telefone celular e as habilidades com o computador tinham influência sobre a probabilidade do indivíduo ser ou não usuário de egov. O modelo da regressão logística teve ajuste adequado de acordo com o percentual de acerto (maior que 0,7), tendo 50,2% da variação total da variável dependente explicada. Os resultados da estimação realizada indicam que as habilidades com computador contribuíram

com 27,61% (OR = 1,2761; p = 0,000) e o uso de telefone celular com 35,11% (OR = 1,3511; p = 0,000) para que o indivíduo fosse classificado como usuário de egov.

Em conjunto, esses resultados indicam que quanto mais habilidades com computador e maior variedade de tipo de uso do telefone celular, maior a probabilidade do indivíduo ser classificado como usuário de egov. Dessa forma, nota-se a importância da promoção da alfabetização digital, ou seja, da capacitação de pessoas para o uso de tecnologias de acordo com suas necessidades (GOMES, 2002), visto que essas habilidades desenvolvidas podem contribuir com o indivíduo no uso de serviços de egov (CHETTY et al., 2018).

Tabela 4 - Modelo logístico binomial estimado para classificação de usuário de egov

Preditores	β	Razão de chance (OR)	p-valor
Habilidades com computador	0,244	1,2761	0,000
Telefone Celular	0,301	1,3511	0,000
Medidas de ajuste			
Acerto do modelo		75,4%	
Nagelkerke R ²		0,502	

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou compreender a não utilização do governo eletrônico a partir dos aspectos sociodemográficos, incluindo a identificação de quais os motivos mais recorrentes para o seu não uso. Para tal fim, utilizou-se como metodologia uma abordagem quantitativa, utilizando os dados secundários disponibilizados pelo CGI.br por meio do Cetic.br, mais especificamente da pesquisa TIC domicílios 2019 e 2021. Os resultados obtidos mostram que o perfil de não usuários em 2019 é predominantemente de mulheres, com 60 anos ou mais, pardas, que possuem apenas o ensino fundamental, economicamente ativas, da região sudeste, classe DE e área urbana. Na pesquisa TIC Domicílios 2021 o perfil se repete, com exceção da variável região, que predominou a nordeste. Comumente, os cidadãos mais jovens, com melhores níveis de renda, mais educação e que usam a internet para outras tarefas são mais propensos a usar os serviços de egov, remetendo a uma associação com o perfil visto em termos de exclusão digital (BELANGER; CARTER, 2006).

Nos resultados, foram identificados também os principais motivos para o não uso do egov, que foram: 1) prefere fazer o contato pessoalmente; 2) usar a internet para contato com o governo é complicado; e 3) falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos. Com o governo eletrônico, busca-se aumentar a transparência, modernizar a prestação dos serviços públicos e o acesso à informação (AL-HUJRAN et al., 2015). Dessa forma, espera-se que os serviços e informações disponibilizados pelo governo de forma digital

sejam implementados de forma a garantir que o usuário tenha uma percepção de utilidade e facilidade de uso, fazendo com que o indivíduo acesse e use os serviços (GIL-GARCIA; FLORES-ZÚÑIGA, 2020).

A partir dos resultados, que mostram que uma parcela da população ainda não utiliza as ferramentas e os recursos disponibilizados pelo governo de forma eletrônica, é notório que há um atraso por parte da população com relação ao avanço da tecnologia. Isso se percebe pelo fato de que os resultados do estudo mostram que mais de 40% da amostra de não usuários de egov também não usa internet. Segundo Araújo e Reinhard (2015), políticas públicas voltadas para a promoção do acesso doméstico à internet contribuem para o aumento no uso do governo eletrônico, fazendo com que os cidadãos desenvolvam mais habilidades com o uso dessa tecnologia e, conseqüentemente, tenham mais facilidade em buscar os serviços de egov. Assim, visto que boa parcela dos não-usuários são pessoas de classe social baixa, acredita-se que parte delas não possuam internet em suas casas, o que demanda políticas de inclusão digital para que possam ter o acesso ao governo eletrônico mais facilitado.

Dado que a exclusão digital está associada à exclusão social, de modo a reduzir a desigualdade digital, se faz necessária a elaboração de políticas públicas que englobam além da oferta de equipamentos de TICs, perspectivas acerca da distribuição de renda, que é feita de modo desigual, das desigualdades nos níveis educacionais e diferenças regionais (DE MATTOS, 2009). Recentemente, com o auxílio emergencial, foi possível notar como ainda existe dificuldade em fazer com que as pessoas realizem os serviços de forma virtual, tanto por dificuldades pessoais de acesso, quanto por fragilidades do próprio governo em suas ferramentas, que por vezes não suportavam o grande número de acessos simultâneos.

O que deve ser feito é buscar uma maior organização com relação a esses serviços. Neste caso, poderia ter sido organizado por região ou faixa etária, os dias que as pessoas poderiam acessar o aplicativo para solicitarem seu auxílio, incluindo também um suporte melhor para atender às dúvidas dos solicitantes. Se por um lado as pessoas preferem fazer o contato pessoalmente, por outro isso leva a uma maior perda de tempo. Isso é resultado de uma cultura enraizada nas antigas práticas onde tudo apenas poderia ser feito de forma presencial ou por falta de conhecimento de serviços que podem ser realizados de forma virtual. A crise da Covid-19 também realçou as desigualdades sociais relacionadas à tecnologia, presentes há muito tempo, mas que não recebem a atenção que merecem (BEAUNOYER et al., 2020). Com o advento da pandemia, em que o contato presencial entre as pessoas foi restringido, percebeu-se cada vez mais a importância de adotar o governo

eletrônico nos serviços prestados pela administração pública e o quanto isso é de extrema importância para o avanço das TICs.

Ao longo do desenvolvimento do trabalho foi percebida certa limitação com relação à base de dados secundária, que leva a utilização de métricas fora do controle do pesquisador. Para estudos futuros, sugere-se que sejam estudados mais a fundo os motivos do não uso de governo eletrônico, buscando entender particularidades nos grupos de menor uso identificados por meio de pesquisas qualitativas com uso de dados primários ou outros indicadores quantitativos. Outra sugestão seria a inclusão da variável “pessoas com deficiência”, para que fosse investigado se esse grupo possui acesso ao egov ou não.

6. REFERÊNCIAS

AL-HUJRAN, O. et al. The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. **Computers in Human Behavior**, v. 53, p. 189–203, 2015. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563215004653>. Acesso em: 25 de ago. de 2022.

ALMEIDA, Lília Bilati de et al. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 2, p. 55-67, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jistm/a/7BZxyCX73JT9tJbBmsbfZ8w/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 30 de ago. de 2022.

ARAÚJO, MH; REINHARD, N. Fatores que Influenciam o Uso de Serviços de Governo Eletrônico no Brasil. **Revista de Gestão**, v. 22, n. 4, pág. 585-596, 2015. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/40149/fatores-que-influenciam-o-uso-de-servicos-de-governo-eletronico-no-brasil>. Acesso em: 11 de set. de 2022.

ARAUJO, M. H. DE; REINHARD, N.; CUNHA, M. A. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. **Revista de Administração Pública**, v. 52, n. 4, p. 676–694, ago. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/LKX4Z56Ff7mJwHkKbzwryTJ/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 10 de set. de 2022.

BARBOSA, Johny Davyd Soares; MOTA, Flávio Perazzo Barbosa. Adoption of e-government: a study on the role of trust. **Revista de Administração Pública**, v. 56, p. 441-464, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/HRjWs9stQyNx8n96D3FJckQ/abstract/?lang=en>. Acesso em: 12 de set. de 2022.

BEAUNOYER, E.; DUPÉRE, S.; GUITTON, M. J. COVID-19 and digital inequalities: Reciprocal impacts and mitigation strategies. **Computers in Human Behavior**, v. 111, out. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563220301771>. Acesso em: 04 de nov. de 2022.

BÉLANGER, France; CARTER, Lemuria. The effects of the digital divide on e-government: An empirical evaluation. In: **Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)**. IEEE, 2006. p. 81c-81c. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/1579452>. Acesso em: 22 de set. de 2022.

BONILLA, Maria Helena; OLIVEIRA, Paulo Cezar Sousa de. Inclusão Digital: Ambiguidades em curso. In: BONILLA, Maria Helena; PRETTO, Nelson de Luca. **Inclusão Digital: polêmica contemporânea.v. 2. Salvador: EDUFBA**, 2011, p. 15-21. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/qfgmr/pdf/bonilla-9788523212063.pdf#page=24>. Acesso em: 22 de set. de 2022.

CARTER, Lemuria; YOON, Victoria; LIU, Dapeng. Analyzing e-government design science artifacts: A systematic literature review. **International Journal of Information Management**, v. 62, p. 102430, 2022. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401221001237>. Acesso em: 13 de set. de 2022.

CHETTY, Krish et al. Bridging the digital divide: measuring digital literacy. **Economics**, v. 12, n. 1, 2018. Disponível em: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.5018/economics-ejournal.ja.2018-23/html>. Acesso em: 22 de set. de 2022.

DA SILVEIRA, Sergio Amadeu. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cidadania. **Políticas Públicas**, p. 43, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/202/1/Políticas%20publicas%20e%20inclusao%20digital.pdf#page=43>. Acesso em: 22 de set. de 2022.

DE MATTOS, Fernando Augusto Mansor et al. Sociedade da informação e inclusão digital: uma análise crítica| Information society and digital inclusion: a critical analysis. **Liinc em Revista**, v. 5, n. 1, 2009. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/3143>. Acesso em: 04 de nov. de 2022.

DE MOURA, Luzia Menegotto Frick et al. Exclusão Digital em processos de Transformação Digital: uma revisão sistemática de literatura. **Gestão. Org**, v. 18, n. 2, p. 198-213, 2020. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7809229>. Acesso em: 23 de set. de 2022.

DINIZ, E. H.; BARBOSA, A. F. O governo eletrônico no Brasil : perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **RAP**, v. 43, n. 1, p. 23–48, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/f9ZFfjhYtRBMVxLPjCJMKNJ/abstract/?lang=pt>. Acesso em 28 de ago. de 2022.

EBBERS, W. E. et al. Facts and feelings: The role of rational and irrational factors in citizens' channel choices. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 3, p. 506–515, 2016. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X16300752>. Acesso em: 13 de set. de 2022.

EBBERS, W. E.; PIETERSON, W. J.; NOORDMAN, H. N. Electronic government: Rethinking channel management strategies. **Government Information Quarterly**, v. 25, n. 2, p. 181–201, abr. 2008. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X07000032>. Acesso em: 28 de ago. de 2022.

GIL-GARCIA, J. R.; FLORES-ZÚÑIGA, M. Á. Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. **Government Information Quarterly**, v. 37, n. 4, p. 101518, out. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X20302975>. Acesso em: 28 de ago. de 2022.

GOMES, Elisabeth. Exclusão digital: um problema tecnológico ou social. Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade, Rio de Janeiro: **Trabalho e Sociedade**, ano, v. 2, 2002. Disponível em: http://www.radio.faced.ufba.br/twiki/pub/GEC/RefID/Elisabeth_Gomes_ED.pdf. Acesso em: 20 de set. de 2022.

HELBIG, N.; GIL-GARCÍA, J. R.; FERRO, E. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. **Government Information Quarterly**, v. 26, n. 1, p. 89–97, 2009. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X08001214>. Acesso em: 26 de ago. de 2022.

KACHAR, Vitória. Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital. **Revista Kairós-Gerontologia**, v. 13, n. 2, 2010. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/kairos/article/view/5371>. Acesso em: 25 de out. de 2022.

LOPES, K.; MACADAR, M. A.; LUCIANO, E. M. Valor público: o cidadão no centro da gestão pública. **BARBOSA, AF Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro**, p. 75-84, 2018.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. As tecnologias da informação e a exclusão digital. **Transinformação**, v. 14, p. 159-165, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/XB4k6P9WSNTtcKcbZFSr48j/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 26 de set. de 2022.

MAHARAJ, Manoj S.; MUNYOKA, Willard. Privacy, security, trust, risk and optimism bias in e-government use: The case of two Southern African Development Community countries. **South African Journal of Information Management**, v. 21, n. 1, p. 1-9, 2019. Disponível em: <https://journals.co.za/doi/abs/10.4102/sajim.v21i1.983>. Acesso em: 31 de out. de 2022.

MEDEIROS, Breno Pauli et al. O uso do ciberespaço pela administração pública na pandemia da COVID-19: diagnósticos e vulnerabilidades. **Revista de Administração Pública**, v. 54, p. 650-662, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/x3VKDBRYpkvNb8dmXN4rNyR/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 28 de ago. de 2022.

MOTA, Flávio Perazzo Barbosa et al. The influence of civic mindedness, trustworthiness, usefulness, and ease of use on the use of government websites. **Revista de Administração (São Paulo)**, v. 51, p. 344-354, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rausp/a/cxwMDLnwDM9LTRxT6zZThwq/?lang=en&format=html>. Acesso em: 12 de set. de 2022.

PÉREZ-MOROTE, Rosario; PONTONES-ROSA, Carolina; NÚÑEZ-CHICHARRO, Montserrat. The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. **Technological forecasting and social change**, v. 154, p. 119973, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162519313150>. Acesso em: 22 de set. de 2022.

PETHIG, F.; KROENUNG, J.; NOELTNER, M. A stigma power perspective on digital government service avoidance. **Government Information Quarterly**, v. 38, n. 2, p. 101545, abr. 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X20303245>. Acesso em: 22 de set. de 2022.

PRADO, Otavio. **Governo eletrônico, reforma do estado e transparência: o governo eletrônico do Brasil**. 2009. Tese de Doutorado.

PRZEYBILOVICZ, Erico; CUNHA, Maria Alexandra; COELHO, Taiane Ritta. O desenvolvimento dos estudos sobre Governo Eletrônico no Brasil: um estudo bibliométrico e sociométrico. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 14, n. 3, pág. 3, 2015. Disponível em: <http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/1800>. Acesso em: 11 de set. de 2022.

ROBINSON, John P.; DIMAGGIO, Paul; HARGITTAI, Eszter. New social survey perspectives on the digital divide. **It & Society**, v. 1, n. 5, p. 1-22, 2003. Disponível em: <http://webuse.org/p/a11/>. Acesso em: 22 de set. de 2022.

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. **Organizações & Sociedade**, v. 9, p. 29-43, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/HpCLrnmwDb9vLgKm8TrF4B/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 28 de ago. de 2022.

VASILESCU, Maria Denisa et al. Digital divide, skills and perceptions on digitalisation in the European Union—Towards a smart labour market. **PloS one**, v. 15, n. 4, p. e0232032, 2020. Disponível em: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0232032>. Acesso em: 30 de out. de 2022.

VARGAS, Luiz Claudio Mendes et al. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 19, p. 792-810, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/xRBXWvNNLQBTpyPtwbQn9pF/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 11 de set. de 2022.

ZEMTSOV, S. New technologies, potential unemployment and ‘nescience economy’ during and after the 2020 economic crisis. **Regional Science Policy & Practice**, doi: 10.1111/rsp3.12286, 2020. Disponível em: <https://rsaiconnect.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/rsp3.12286>. Acesso em: 26 de out. de 2022.

Emitido em 04/01/2023

DOCUMENTO Nº 003/2023 - CCSA - CGP (11.00.52.01)
(Nº do Documento: 3)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 04/01/2023 11:38)
GUTEMBERG ANGELO BEZERRA
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
1212018

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **3**,
ano: **2023**, documento (espécie): **DOCUMENTO**, data de emissão: **04/01/2023** e o código de verificação:
7f66bec2aa